

# Appel d'offres

## Développement d'un système de gestion de la relation client (CRM)

### Contexte

Parallèle Alberta souhaite renforcer sa capacité de collecte, d'analyse et de gestion des informations liées aux entrepreneurs francophones à travers la province. Dans le cadre de l'amélioration de ses services et de la digitalisation de ses processus internes, l'organisation vise à se doter d'un système CRM moderne, sécurisé et adapté à ses besoins opérationnels et analytiques.

Ce système permettra de centraliser les données, d'optimiser la gestion des interactions avec les entrepreneurs, et d'offrir des outils d'analyse pour appuyer la prise de décision stratégique. Il facilitera également l'accès à certaines informations pour des utilisateurs externes autorisés, dans le respect des normes de confidentialité en vigueur.

### Objectifs du projet

L'objectif principal est de concevoir et déployer un CRM permettant de :

- Collecter, centraliser et structurer les données relatives aux entrepreneurs francophones.
- Digitaliser et automatiser les processus internes de traitement et de suivi.
- Fournir des outils analytiques pour la génération de statistiques et de rapports personnalisés.
- Offrir une interface sécurisée permettant, lorsque requis, un accès externe à certains utilisateurs.

## Portée du projet

Le prestataire retenu devra :

- Réaliser une analyse des besoins et définir le périmètre fonctionnel détaillé.
- Concevoir l'architecture du système, incluant le front-end, le back-end et la base de données.
- Développer une plateforme CRM conforme aux exigences fonctionnelles et techniques.
- Intégrer un module statistique et des tableaux de bord interactifs.
- Assurer la sécurité, l'authentification et la gestion des accès.
- Déployer le CRM et en assurer les phases de tests et de validation.
- Fournir une formation aux utilisateurs désignés et livrer la documentation technique et fonctionnelle.

## Livrables attendus

Le projet devra inclure les éléments suivants :

- Cahier des charges fonctionnel et technique validé avec l'équipe de Parallèle Alberta.
- Maquettes UX/UI du CRM (et application externe si applicable).
- Développement complet de la plateforme CRM incluant le front-end, le back-end et la base de données.
- Module statistique et tableaux de bord dynamiques (filtres, graphiques, exports, etc.).
- Application web ou mobile externe permettant aux utilisateurs autorisés de consulter certaines données (optionnelle).
- Tests et déploiement final, incluant corrections, sécurité, optimisation et documentation.
- Formation des utilisateurs et remise du guide d'utilisation.

## Architecture technique (indicative)

Les soumissionnaires peuvent proposer une architecture alternative, mais les éléments suivants représentent une base acceptable :

- Front-end : Application web responsive.
- Back-end : API RESTful développée avec un cadre moderne.
- Base de données : MySQL, PostgreSQL ou équivalents.
- Hébergement : Infrastructure Cloud canadienne.
- Sécurité : Conformité aux réglementations canadiennes en matière de protection des données (incluant FOIP).
- Optionnelle : Application mobile hybride pour accès externe.

## Échéancier (indicatif)

**Le projet débute le 15 décembre 2025 et se terminera le 31 mars 2026.**

Phase - Période prévue

- Analyse et conception : 15 - 31 décembre 2025
- Design et prototypage : 1 - 20 janvier 2026
- Développement du CRM : 21 janvier - 10 mars 2026
- Tests et validation : 11 - 24 mars 2026
- Mise en production et formation : 25 - 31 mars 2026

## Critères d'éligibilité

Les soumissionnaires doivent :

- Démontrer une expérience significative en développement CRM ou de plateformes similaires.
- Maîtriser le développement web et mobile, incluant API, bases de données et sécurité.
- Présenter des exemples de projets pertinents réalisés antérieurement.
- Disposer d'une équipe capable d'assurer le développement, la maintenance et l'évolution du système.

- Avoir une bonne compréhension des enjeux de gestion de données sensibles.

## Processus de soumission

Les soumissionnaires doivent soumettre une proposition comprenant :

- Une lettre de présentation décrivant l'organisation et son expertise.
- Une proposition technique détaillant l'approche, les méthodologies, l'architecture et l'organisation du projet.
- Un calendrier de réalisation détaillé.
- Des exemples ou démonstrations de projets similaires réalisés.
- Une liste de références professionnelles récentes.

## Date limite de soumission

Les propositions doivent être soumises **avant le 07 décembre à 23H59** (heure normale des Rocheuses).

## Point de contact

Pour toute question ou pour soumettre votre proposition :

**Étienne Alary**

Parallèle Alberta

Courriel : [etienne.alary@parallele-ab.ca](mailto:etienne.alary@parallele-ab.ca)